

Министерство образования и науки Хабаровского края  
краевое государственное бюджетное  
профессиональное образовательное учреждение № 16  
имени Героя Советского Союза А.С. Панова

**МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**  
Профессии: «Оператор по обработке перевозочных документов на  
железнодорожном транспорте»  
Специальности: «Кассир билетный»  
Тема: «Оформление бланков проездного документа»



Автор:  
Мастер производственного обучения  
Пищенко Елена Ивановна

г. Хабаровск  
2016 г.

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Данная методическая разработка предназначена для проведения уроков учебной практики (длительность занятия учебной практики – 360 минут (6 часов)) по теме «Оформление бланков проездного документа» по специальности «Кассир билетный».

Урок разработан с элементами педагогической технологии - формирования профессиональных и общих компетенций.

В разработке представлены:

- учебно-производственная работа по теме «Оформление бланков проездного документа для разной категории пассажиров по виду работ **Р10**».
- тестовое задание по проверке знаний обучающихся по теме.
- критерии оценок выполнения работы.
- инструкционная карта по выполнению практического задания
- эталонные ответы на практические задания для оформления проездного документа для различных категорий пассажиров по виду работ **Р10**:

Вопросы проверки теоретических знаний обучающихся составлены таким образом, что позволяют мастеру отследить теоретический уровень подготовки обучающихся по данной теме. Вместе с тем каждый обучающийся имеет возможность самостоятельной проверки своих знаний, как по теоретической части занятия, так и по практической при оформлении проездных документов разной категории пассажиров.

Урок обеспечен в полном объеме материально-техническими и дидактическими средствами обучения.

В ходе занятия у обучающихся формируются профессиональные компетенции:

ПК 2.1 Оформлять и продавать проездные и перевозочные документы на железнодорожном транспорте

ПК 2.2 Принимать проездные и перевозочные документы от граждан в случае их отказа от поездки и возвращать им деньги

ПК 2.3 Получать, хранить и сдавать денежные средства и бланки строгой отчетности в установленном порядке.

Общие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности

Методическая разработка может быть использована на занятиях учебной практики и в производственной деятельности по специальности «Кассир билетный».

## СОДЕРЖАНИЕ

1. План занятия
- 2 Приложение №1 «Кейсовые – задания по теме: «Оформление проездного документа разной категории пассажиров по виду работ **Р10**».
3. Приложение №2 «Эталоны ответов»
4. Приложение №3 «Карточки-задания»
5. Приложение №5 «Эталоны ответов»
6. Приложение №6 «Инструкционная карта»

**Профессия:** «Оператор по обработке перевозочных документов на железнодорожном транспорте»

**Квалификация:** «Кассир билетный»

**Тема:** «Оформление проездных документов пассажира»

**Тема занятия:** «Оформление бланков проездных документов для разной категории пассажиров по виду работ **Р10**»

**Тип занятия:** Урок формирования профессиональных компетенций и навыков

**Цель занятия, его воспитательные и развивающие задачи:**

**1. К концу занятия каждый обучающийся будет**

Знать	Уметь
Содержание проездного документа (билета)	Оформлять проездной документ (билет) для разной категории пассажиров по виду работ <b>Р10</b> ;
Порядок продажи и оформления билетов, квитанций;	Оформлять и продавать проездные билеты
О действии льготного проезда и правилах продажи льготных билетов;	применять правила продажи льготных билетов
Документы необходимы для проезда в специальные зоны.	проверять документы необходимы для проезда в специальные зоны

**2. В ходе занятия содействовать воспитанию у обучающихся:**

- воспитывать понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии
- нести ответственность за результаты своей работы
- осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач
- обслуживать пассажиров и предоставлять достоверную информацию о расписании поездов
- работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

**3. В ходе занятия способствовать развитию у обучающихся**

- осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности
- использовать информационно - коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
- развивать логическое мышление при выполнении работ

### **Перечень учебно-производственных работ:**

- оформление бланка проездного документа на детей, школьников, взрослых, железнодорожников и льготников, для участников ВОВ, инвалидов ВОВ по ключу **P10**
- сдача работы мастеру.

### **Материально-техническое оснащение занятия:**

Оборудование:	Инструмент:	Технологическая документация:
Компьютер, мультимедийный проектор, экран	- ручки - бумага А4	- инструкционная карта - критерии оценивания выполненной работы - карточки-задания

### **ПЛАН ЗАНЯТИЯ**

1. Организационная часть занятия
2. Вводный инструктаж
3. Текущий инструктаж, отработка профессиональных навыков
4. Заключительный инструктаж
  - 4.1 Проверить правильность выполненного задания
  - 4.2 Сделать анализ причин, вызвавших затруднения при отработке профессиональных компетенций
5. Подведение итогов занятия
  - 5.1 Ознакомить обучающихся с оценками
  - 5.2 Домашнее задание

### **ХОД ЗАНЯТИЯ**

#### **1.Организационная часть занятия (5 минут)**

- проверка наличия обучающихся;
- проверка внешнего вида обучающихся;
- назначение дежурных.

#### **2. Вводный инструктаж (60 мин.)**

Мастер сообщает тему занятия и план работы (слайд 1,2)

**Мастер п/о:** Железнодорожный кассир - специалист, в ведении которого находится продажа билетов с последующим оформлением и регистрацией документов на льготный проезд. Служащий, профессионально знающий свое дело, умеет обслуживать клиента быстро и со знанием дела. Работник кассы, продающий железнодорожные билеты, знаком с системой автоматизированной продажи. Это ускоряет процесс выдачи билета и подбор варианта передвижения.

Кассир на больших железнодорожных вокзалах знаком с расписанием движения поездов в различные пункты.

Современный человек, устраивающийся кассиром, должен получить профессиональное образование.

Кассир железнодорожной кассы должен не просто уметь продавать билета, а и знать правила перевозки пассажиров и технической эксплуатации железнодорожных путей, то есть представлять работу железнодорожной инфраструктуры.

Кассир на своем рабочем месте – не просто приятный собеседник для пассажиров. Он – профессионал своего дела.

Давайте повторим, какими профессионально важными качествами должен владеть кассир билетный: (слайд3,4)

Выполнение кейсовых заданий (приложение 1, слайд 5)

### **Порядок оформления проезда в системе «Экспресс»**

**Мастер п/о:** Для оформления проездного документа на клавиатуре набирают текст запроса, проверяют набранное на дисплее, при необходимости корректируют, а затем посылают заказ в систему. После получения ответа из системы о выполнении заказа следует сообщить пассажиру причитающуюся стоимость и убедиться в его согласии. Затем распечатывают проездные документы и рассчитываются с пассажиром.

Текст запроса составляется с использованием обязательных и необязательных, т.е. сервисных ключей (обозначающих второстепенные требования к условиям поездки). Если пропустить какой-то из обязательных ключей, то система выдаст ответ «ОШ К» (ошибка ключа) и укажет, какой из обязательных ключей пропущен.

Если известно, что места в нужном поезде есть, то билетный кассир на основании сведений о документе, удостоверяющем личность пассажира, набирает заказ на оформление проездного документа. (слайд 6,7,8)

Приложение 2 – инструкционная карта

Техника безопасности (слайд 9,10,11)

### **3. Текущий инструктаж, отработка профессиональных навыков**

#### **3.1 Целевые обходы рабочих мест.**

Контроль за выполнением учащимися учебно-производственных работ,

- приобретение ими профессиональных навыков по:

-организации рабочего места учащегося,

- использованию технологической документации,

3.2 Индивидуальное инструктирование и дополнительный показ приемов выполнения работ со слабо успевающими учащимися, отработка совместно с

ними операций вызывающих затруднение.

3.3 Индивидуальный опрос учащихся в ходе работы. (слайд 13)

### **4. Заключительный инструктаж**

4.1 Проверить правильность выполненного задания

4.2 Сделать анализ причин, вызвавших затруднения при отработке профессиональных компетенций.

## **5. Подведение итогов занятия**

5.1 Ознакомить обучающихся с оценками

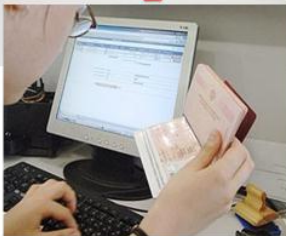
5.2 Домашнее задание



Слайд 1

Тема: Оформление проездных документов в разном классе обслуживания по видам транспорта

**Р10**



Слайд 2

# План

1. Организационный момент
2. Вводный инструктаж
  - а) профессиональные качества
  - б) кейсовые задания
  - в) инструктаж по практической работе
  - г) техника безопасности
3. Текущий инструктаж
  - а) критерии оценивания
4. Заключительный инструктаж



Слайд 3 Видео




ПРОЦЕСС  
ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ПАССАЖИРОВ

Слайд 4

Профессионально-важные качества кассира билетного

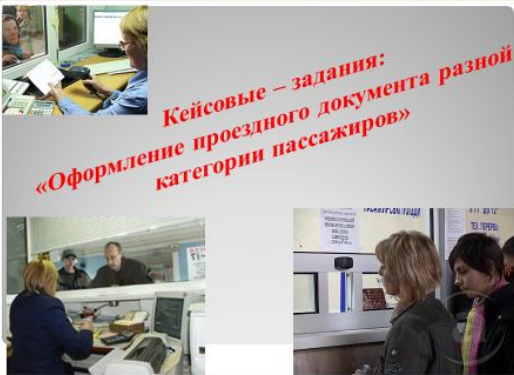
- коммуникабельность
- стрессоустойчивость
- опрятность
- вежливость
- приветливость
- терпеливость
- тактичность

- честность
- память
- аккуратность
- моторика рук
- высокая работоспособность



Слайд 5

Кейсовые – задания:  
«Оформление проездного документа разной категории пассажиров»



Слайд 6 Видео

МЕЖДУНАРОДНАЯ АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПАССАЖИРСКИМИ ПЕРЕВОЗКАМИ И ЭЛЕКТРОННОГО РЕЗЕРВИРОВАНИЯ МЕСТ

# ЭКСПРЕСС-3



Слайд 7

# Практическая работа

Слайд 8

## Набор заказа на билет

Пример: пассажир Александров А.А. едет в командировку 17 апреля 2016 и приобретает за наличный расчет купейное место из Санкт-Петербурга в Москву. Терминал расположен в Санкт-Петербурге.

**P10 N074A D1704 CМОСКВА ВКХ01**

<ПН4003121212/АЛЕКСАНДРОВ=АНДРЕЙ=АНТОНОВИЧ>

Слайд 9

## Техника безопасности кассира билетного



Слайд 10



Слайд 11



Расчетное окно билетной кассы со стороны кассира закрывают стеклянным экраном, билетные кассы оборудуют переговорными устройствами «кассир — пассажир» и устройствами для передачи денег и проездных документов, которые исключают непосредственный контакт с пассажиром.

Для сохранения работоспособности кассира установлены регламентированные или технологические перерывы — 10 мин после каждых 2 ч работы. Во время перерывов следует выполнять комплекс упражнений производственной гимнастики для снижения утомляемости.

Слайд 12

### Текущий инструктаж

#### Выполнение практического задания

#### Критерии оценки работы при выполнении практического задания

«5»	«4»	«3»	«2»
Работа выполнена самостоятельно, но, без ошибок и помощи мастера	Работа выполнена, допущены ошибки, но исправлены самостоятельно	Работа выполнена, но обучающийся постоянно обращался за помощью к мастеру	Работа не выполнена

Слайд 13

## Заключительный инструктаж

1. Проверка выполненного задания
2. Выставление оценок
3. Домашнее задание

Слайд 14

